

# 企业家日报

## ENTREPRENEURS' DAILY

### 分享与探讨 服务与价值

第六届全国售后服务评价活动暨服务创新新价值论坛在京召开

# 中国企业售后服务 企业做大做强的创新价值

社评 Editorial

## 售后服务 有时比开拓市场还重要

谈到企业的售后服务,想起两则商界故事。韩国的现代汽车以前在北美市场始终发展的不温不火,在上世纪 80 年代,它的质量较之日本汽车巨大差距,甚至比不过可靠性一直不怎样的美系汽车,并在上世纪 90 年代曾被舆论评为“臭车之最”,成为低劣品牌的代名词和大家嘲笑的对象。但上世纪 90 年代末,现代汽车在美国推出了一项惊人的售后计划,却让企业在短短几年内咸鱼翻身。即只要购买现代汽车的消费者,都可享受 10 年/10 万英里动力系统保修计划。而那时,美国的汽车品牌的保修时长普遍在 3 年/3 万英里。现代的计划,是出此计划之前,现代汽车早已知耻而后勇,努力提升自身产品的可靠性,并一直试图通过各种推广模式证明自己产品是没问题的,但由于其曾经的低劣品质所带给消费者根深蒂固的印象,各种推广计划始终无异于对牛弹琴,无法扭转销量的颓势。但该售后计划除了为其产品的优秀质量正名,也为怀疑其性能的消费者免除后顾之忧。这让现代的销量在短短几年内得到了大幅度提升。由于大家充分认识了全新的现代车,它在咨询机构 J.D Power 推出的用户满意度中也一跃与本田并驾齐驱,排名第二。从现代的案例来看,优质的售后,竟比任何高明的市场推广手段疗效更好!

优质的售后,本身也就是一种市场推广模式。上世纪 90 年代中叶重庆龙湖地产,始终坚持把售后服务看得很重,花心思打造了优质的物业管理公司,并连续好几年被评为业主满意度最高的物管。而在那时,许多地产开发商还只是从事着修楼——买房——结束的链条,业主接房后的事情却鲜有问津,这直接导致不少曾上当受骗了开发商豪华宣传而买了楼盘,却总能迎来不少老小区的龙湖业主再次购房。有意思的是,后来龙湖将业务拓展到北京、成都,居然吸引到好些当年在重庆做生意的北京人、成都人自动上门。

售后服务,只有投入,很难见成效,甚至可以说是个亏本生意。笔者了解的一些企业里,老板更关心的,始终都是我们的销售人员每个季度是否完成任务?是否为企业创收?即便关心服务,也更多关心的是销售人员对客户的服务前服务做的如何,而非售后。但事实证明,任何百年企业,亦或行业的佼佼者,除了产品质量本身过硬以外,售后服务的质量也绝对过硬。而且,无数事实证明,优质的售后服务,对于企业而言,是最有说服力的一个广告。

对企业而言,做市场不难,大不了重赏之下挑几个勇夫。但售后服务,不仅仅短期内只有投入没见回报,而且是最难伺候的部分。但我们认为,市场、客服、员工三者,组成了一个三角形,将企业稳固不已,让企业实现可持续发展。只有前端,没有后端,只是卖东西,不叫经营企业;只重视销售、不重视售后的,不叫企业家,只能称之为买卖贩子的头儿。

日前在北京举行的“第六届全国售后服务评价活动”,与前面五届评价活动不同的是,作为评价依据的《商品售后服务评价体系》标准已经由此前的国内贸易标准上升为国家标准,这使得本次活动的评价活动要求更高,过程更科学、更规范,评价结果更权威。

抓好售后服务既是国家大政方针的要求,又是构建和谐社会的重要组成部分,同时也是企业创建品牌的必经之路。



何济海致开幕辞



何济海颁奖



吴立志与企业代表合影



4 何济海与获奖企业合影(1 轮)



何济海与获奖企业合影(第 2 轮)



论坛会场全景

### 第六届全国售后服务评价活动暨服务创新新价值论坛

时间:2013 年 9 月 8 日

地点:北京京都信苑 3 层国际会议厅

### 一、中国商业联合会王民副会长致开幕词

王民:尊敬的各位来宾、各位代表、女士们、先生们:

大家上午好!

今天非常高兴我们迎来了服务创新高峰论坛,首先请允许我代表本次活动的主办单位,欢迎大家的到来。

做好服务,促进服务业的大发展是时代的要求,是人民的要求,也是企业自身发展的需求,从和谐社会层面上来说,做好服务是构建和谐社会的重要组成部分。党和政府历来就十分重视服务业的发展,国家十二五纲要中也明确指出大力发展服务业,提高全社会服务水平。从企业发展层面上来说,一个企业是否能够创造品牌,并且有强大的品牌,其中很重要的因素取决于整体服务水平的高低,面对严峻的生存压力,众多企业的销售企业越来越感受到仅凭技术、质量、价格因素将很难创造出竞争优势,必须把服务作为竞争的利器。可以说我们的市场已经从市场竞争时期进入服务竞争时期,服务经济时代已经悄然来临,服务做得好坏,直接影响到消费者将货币选票投向何方。

服务创造价值,这并不是一个全新的命题,但是如何做到真正意义上的诚信服务、满意服务,则是众多企业负责人需要考虑的问题。众所周知,《商品售后服务评价体系》国家标准已于 2012 年 2 月 1 日起实施,自国家标准实施以来,商会在已经举办了多次宣贯活动,并取得了显著的成效,而在此过程中,也得益于广大

企业的大力支持。

今天这个论坛仍然是宣贯国家系列系统的一部分,希望各位代表以此活动为契机,畅所欲言,各抒己见,能够毫不保留的把如何做好服务方面的新思维新理念、新方法,与各位同仁分享。同时也衷心希望各位参与者能够从别人的先进经验中吸取营养,进一步提升自身,用优质的服务为自己的品牌创造出新的价值。

最后,祝各位代表在京身体健康、生活愉快,谢谢大家!

### 二、论坛第一场对话,题目是“分享与探讨”

主持人:新浪网财经频道编委郭金霞。

参与嘉宾:

中国商业联合会副会长王民先生

北京五洲天宇认证中心副主任杨谨

海尔集团北京工贸公司副总经理袁红刚

艾美特电器(深圳)有限公司售后服务课长田耀云

广东美的厨房电器制造有限公司服务支持经理杨帆

东莞美洁家具股份有限公司办公室主任刘维

天津爱玛科技股份有限公司售后服务部总监冯彬

雅迪科技集团有限公司国内销售公司副总经理田凯

(转 2 版)



第一轮



主席台

iphone, android 手机扫描二维码下载安装

企业家日报微信公共平台二维码  
企业家日报社手机客户端 APP——太阳岛二维码